

Centro de Intendência da Marinha em Belém

“Proatividade para prover no Portal da Amazônia!”



CARTA DE SERVIÇOS

Julho de 2019



Carta de Serviços

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
DIVISÃO DE ABASTECIMENTO - 10	9
1. FORNECIMENTO DE MATERIAL	9
2. AQUISIÇÃO DE UNIFORMES	10
3. TRÁFEGO DE CARGAS	10
DIVISÃO DE FINANÇAS - 20	12
1. PROCESSAMENTO DE NOTAS DE EMPENHO	12
2. PAGAMENTO A FORNECEDORES	12
3. REQUISIÇÃO DE TRANSPORTE	13
DIVISÃO DE OBTENÇÃO - 30	14
1. PROCESSAMENTO DE PFMS	14
2. PUBLICAÇÕES DE MATÉRIAS NA IMPRENSA NACIONAL E EM JORNAIS REGIONAIS	14
3. LICITAÇÕES PARA REGISTRO DE PREÇOS	15
4. LICITAÇÕES PARA AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES	16
5. APLICAÇÃO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	17
DIVISÃO DE PAGAMENTO - 40	19
1. PAGAMENTO DE PESSOAL	19
2. COPIMED	19
FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO	21



APRESENTAÇÃO

Prezados Usuários,

É com grande satisfação que apresento a 1ª edição de 2019 da Carta de Serviços ao Usuário do Centro de Intendência da Marinha em Belém - CeIMBe.

A Carta de Serviços ao Usuário foi instituída pela Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.094/2017 de 17 de julho de 2017 e tem por objetivo informar ao Usuário dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

O Programa foi construído a partir de modelos nacionais e internacionais de avaliação da gestão voltada às demandas sociais, e tem a sua origem no Programa de Qualidade do Serviço Público.

Por intermédio da Carta de Serviços ao Usuário é possível disponibilizar informações à população acerca das atividades desenvolvidas pelo Centro de Intendência da Marinha em Belém e propiciar ao usuário interno a mais ampla acessibilidade e facilidade em obter nossos serviços.

Assim, esta Carta tem a finalidade de consolidar e revitalizar as boas práticas de gestão, com o propósito de facilitar e ampliar o acesso de nossos clientes, parceiros e do cidadão comum aos nossos serviços, estimulando as discussões, promovendo a ampla transparência e a melhoria contínua da qualidade de nossas atividades.

Além disso, a Carta de Serviços ao Usuário do CeIMBe é um documento que facilita e amplia o acesso do cliente aos seus serviços e estimula sua participação, promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado. Dessa maneira, o relacionamento entre o cliente e a organização se dará de forma transparente, pois ela permitirá que a sociedade fiscalize e controle seus serviços por meio da avaliação periódica.

Com a implantação do ciclo de satisfação do cliente – dúvidas e pedidos dos clientes, atender com cortesia e educação, com respostas claras, corretas e em conformidade, visando sempre a satisfação dos clientes - O CeIMBe mantém o seu objetivo estratégico na busca da melhoria contínua, procurando sempre bem representar "A Intendência no Portal da Amazônia".

A gestão de riscos foi outro passo importante para consolidar a gestão por excelência no CeIMBe, proporcionando serviços com qualidade e responsabilidade social.



Carta de Serviços

Para finalizar, convido a todos a visitarem nossa página na *Intranet* "www.ceimbe.mb" onde estão disponibilizadas maiores informações e facilidades. Desde já, agradeço as sugestões ou críticas que porventura possam vir, pois certamente nos ajudarão em nossa luta pela melhoria contínua.

❖ HISTÓRICO DO CeIMBe

Foi idealizado pela Marinha do Brasil um modelo de Sistema de Abastecimento composto por órgãos, processos e recursos interligados e interdependentes, com o propósito de promover, manter e controlar o provimento do material necessário à manutenção das Forças e demais Órgãos Navais em condições de plena eficiência. Estariam inseridos neste sistema diversos estabelecimentos regionais de apoio logístico, que seriam responsáveis pela distribuição de material de várias categorias, com o objetivo de agilizar o atendimento das necessidades logísticas e colaborar com o aprestamento das Forças Navais. Assim, aos 12 dias do mês de maio do ano de 1995, foi ativado o Depósito Naval de Belém.

Com o passar do tempo, deixou de ser um órgão voltado unicamente para atividades de abastecimento e passou a direcionar seus esforços, também, para a centralização da execução financeira, obtenção (incluindo processos licitatórios e celebração de acordos administrativos), pagamento de pessoal e COPIMED das OM apoiadas (OMAp) da área jurisdicional do Comando do 4º Distrito Naval, bem como as atividades de Autoridade Requisitante, em relação ao transporte de passagem e bagagem, permitindo que as OMAp concentrassem seus esforços em suas atividades fim.

Em 25 de julho de 2011, recebeu nova denominação pela Portaria nº 43/2011 do Comando de Operações Navais, de Centro de Intendência da Marinha em Belém, com autonomia administrativa e com o propósito de contribuir para a prontidão dos meios navais, aeronavais e de fuzileiros navais, sediados ou em trânsito na área de responsabilidade do Comando do 4º Distrito Naval, bem como dos estabelecimentos de terra apoiados.

❖ MISSÃO

Executar as atividades gerenciais do abastecimento e exercer a centralização da obtenção, da execução financeira e do pagamento das OM apoiadas (OMAp), a fim de contribuir para a prontidão dos meios navais, aeronavais e de fuzileiros navais, sediados ou em trânsito na área de jurisdição do Com4ºDN, bem como dos estabelecimentos de terra apoiados.

Dessa forma, para a consecução do seu propósito, cabe ao CeIMBe as seguintes tarefas:

- I - executar as atividades gerenciais: armazenagem; contabilidade do material;



Carta de Serviços

controle de estoque; destinação de excessos de material da linha de fornecimento do SABM; fornecimento; e tráfego de carga;

II- administrar os Postos de Distribuição de Uniformes (PDU)/Postos de Encomenda de Uniformes (PEU) sob sua responsabilidade;

III - coordenar e executar a fase II do POSE, em conjunto com a equipe dos navios;

IV - apoiar o cumprimento do Plano de Prontidão Permanente do SABM (P3SAM);

V - executar, de forma centralizada, a atividade gerencial obtenção cuja competência lhe seja atribuída, incluindo processos licitatórios, inclusive para contratação de transporte por delegação de competência da autoridade requisitante, e a celebração de acordos administrativos;

VI - exercer atribuições de Unidade Gestora Executora (UGE) da execução financeira para as OM apoiadas, cuja competência lhe seja atribuída;

VII - exercer as atribuições de Organização Centralizadora (OC) do pagamento do pessoal militar e de Unidade Pagadora (UPAG) do pagamento do pessoal civil para as OM Centralizadas (OMC) / OM apoiadas, cuja competência lhe seja atribuída;

VIII - exercer a centralização da Gestoria da Conta de Pagamentos Imediatos (COPIMED) para as OMC;

IX - proceder às alterações de pagamento do pessoal militar inativo, pensionista e anistiado, em suas respectivas áreas de responsabilidade, conforme especificado em normas oriundas da Diretoria-Geral do Pessoal da Marinha, da Secretaria-Geral da Marinha e orientação do Comando do 4º Distrito Naval; e

X - emitir e assinar as requisições de transporte autorizadas pela Autoridade Requisitante em relação ao transporte de pessoal e bagagem, conforme orientação do Comando do 4º Distrito Naval.

❖ VISÃO DE FUTURO

Ser, até 2020, uma Organização Militar reconhecida pela excelência dos serviços de apoio prestados em sua área de atuação, consolidando-se, perante seus clientes, como a primeira opção para solução de seus problemas.



Carta de Serviços

❖ VALORES

Os valores de uma organização estão relacionados às crenças básicas que as pessoas devem ter e pelas quais devem ser dirigidas, tornando-se uma força das mais poderosas que, quando perfeitamente assimilados pelos integrantes da organização, servem como filtros que impedem que hábitos inadequados se incorporem à cultura da organização ou de parte dela.

Assim, os valores abaixo listados formam a base ética e moral que orienta o comportamento e a atuação, pessoal e profissional, dos militares e servidores civis do CeIMBe:

- a) Excelência na Gestão;
- b) Honestidade e Lealdade;
- c) Hierarquia e Disciplina;
- d) Patriotismo;
- e) Justiça;
- f) Transparência;
- g) Comprometimento com a missão;
- h) Respeito e compromisso com o cliente;
- i) Valorização das pessoas;
- j) Profissionalismo;
- l) Qualificação profissional permanente;
- m) Dedicção ao serviço;
- n) Qualidade;
- o) Ética;
- p) Espírito de corpo; e
- q) Responsabilidade social.

❖ NOSSO COMPROMISSO

É nosso compromisso prestar atendimento aos usuários de nossos serviços de maneira eficaz, pautando-se na ética e no respeito aos direitos do cidadão, com cordialidade e atenção individualizada. Nosso interesse é prestar o melhor serviço à Marinha por meio do envolvimento com nossa missão e da qualidade de nossos serviços. Os militares e servidores civis do CeIMBe estão empenhados em atender às demandas dos usuários com maior brevidade possível. Nosso dever é garantir ao usuário acesso às informações de seu interesse em prol da transparência dos serviços prestados.



Carta de Serviços

❖ LOCAL DE ATENDIMENTO

Endereço: Rodovia Arthur Bernardes, s/nº - Complexo da Base Naval de Val-de-Cães;

Bairro: Val-de-Cães; CEP: 66115-300 – Belém - PA

❖ HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Segunda a sexta-feira, em dias de rotina normal:

1º Tempo: 8h00 as 11h00; e

2º Tempo: 13h15 as 16h00.

❖ PRAZOS PARA ATENDIMENTO

Visando à busca da excelência no atendimento ao público, o atendimento aos usuários é realizado de forma personalizada, sendo o mesmo encaminhado ao setor responsável com a tempestividade solicitada. Os prazos para atendimento são próprios de cada atividade de cada Divisão, sendo discriminados pontualmente nas descrições destas, na sequência.

❖ CONTATOS ÚTEIS

SETOR	DENOMINAÇÃO	SISTELMA	EXTERNO	CAIXA POSTAL
01	Diretor	8410-4510/4538	3216-4510/4538	01@citbel
02	Vice-Diretor	8411-4511	3216-4511	02@citbel
OSE	Oficial de Serviço	-	9114-9502	-
ESTADO	Sala de Estado	8411-4513	3216-4513	-
SECOM	Secretaria	8411-4516	3216-4516	secom@citbel
10	Divisão de Abastecimento	8411-4514	3216-4514	10@citbel
PDU	Posto de Distribuição de Uniforme	8411-4367	3216-4367	14@citbel
20	Divisão de Finanças	8411-4533	3216-4533	20@citbel
30	Divisão de Obtenção	8411-4512	3216-4512	30@citbel
40	Divisão de Pagamento	8411-4536	3216-4536	40@citbel
50	Divisão de Administração	8411-4519	3216-4519	50@citbel



Carta de Serviços

❖ SERVIÇOS OFERECIDOS

Para cumprir sua missão e prestar os serviços previstos no seu Regulamento o CeIMBe tem sua estrutura organizacional básica fixada em cinco Divisões:

- Divisão de Abastecimento
- Divisão de Finanças
- Divisão de Obtenção
- Divisão de Pagamento
- Divisão de Administração

Em sequência, serão apresentados os serviços que o CeIMBe proporciona aos seus usuários.



DIVISÃO DE ABASTECIMENTO - 10

1. FORNECIMENTO DE MATERIAL

Momento: Quando a OMAp necessitar adquirir algum tipo de material constante do SAbM (material comum, gêneros secos e frigorificados, CLG, munição ou sobressalentes).

Onde dar entrada: Divisão de Abastecimento

Como:

1. A partir de sua necessidade de adquirir determinado item, consultar a Lista de Material passível de fornecimento por este Órgão de Distribuição (OD), por meio de consulta da relação pertinente à categoria do item pretendido no link <Abastecimento> da página da intranet deste Centro de Intendência;
2. De posse da relação de itens a adquirir, tomar as providências necessárias de modo a disponibilizar os recursos necessários no SINGRA, de acordo com cada categoria de material que se deseja adquirir;
3. Com os recursos disponíveis no SINGRA, efetuar a emissão das respectivas RMC de acordo com o que se pretende adquirir;
4. As RMC serão analisadas pelo CeIMBe, de acordo com as disponibilidades do estoque; e
5. Após a separação dos materiais solicitados nas RMC, os mesmos serão entregues nas OMAp, de acordo com a rotina de fornecimento deste OD.

Documentos necessários: RMC no SINGRA.

Prazo: normal – de 2 a 7 dias, de acordo com a data de emissão da RMC; urgente – de acordo com a data estipulada na Mensagem de RMC Urgente.

Importante: As OMAp deverão atentar para os prazos para emissão de RMC no SINGRA de até 2 dias antes do dia programado na rotina de fornecimento da categoria de material solicitado para que receba o material solicitado no prazo mínimo de 2 dias. Caso a OMAp ultrapasse este prazo, só receberá o item solicitado no próximo dia programada para fornecimento do item, podendo chegar ao prazo máximo de 7 dias.



Carta de Serviços

2. AQUISIÇÃO DE UNIFORMES

Momento: Quando a OMAp/usuário necessitar adquirir uniformes.

Onde dar entrada: Divisão de Abastecimento – PDU (ceimbe -14).

Como:

- a) OMAp:
 1. Após a determinação de necessidades da OMAp, deve-se consultar os preços dos itens de interesse na página deste Centro de Intendência no link <PDU>, a fim de levantar os valores que serão necessários para a aquisição;
 2. Efetuar o ALTCRED para FR-187, a fim de custear a aquisição;
 3. Após o recurso disponível em FR-187, a OMAp deverá inserir os pedidos no SINGRA; e
 4. Os pedidos serão analisados e entregue na OMAp dentro da rotina de fornecimento deste OD.
- b) Usuário:
 1. Dirigir-se ao PDU deste Centro de Intendência;
 2. Efetuar o pedido dos itens de interesse;
 3. Apresentar a carteira de identidade para confirmação da identidade do usuário;
 4. Conferir os itens separados; e
 5. Assinar a Nota de Fornecimento.

Documentos necessários: OMAp – RMC no SINGRA; Usuário – carteira de identidade.

Prazo: OMAp – de 2 a 7 dias, de acordo com a data de emissão da RMC; Usuário – no ato do atendimento.

Importante: As OMAp deverão atentar para os prazos para emissão de RMC no SINGRA de até 2 dias antes do dia programado na rotina de fornecimento da categoria de material solicitado para que receba o material solicitado no prazo mínimo de 2 dias. Caso a OMAp ultrapasse este prazo, só receberá o item solicitado no próximo dia programada para fornecimento do item, podendo chegar ao prazo máximo de 7 dias.

3. TRÁFEGO DE CARGAS

Momento: Quando a OMAp necessitar transportar material porta a porta.

Onde dar entrada: Divisão de Abastecimento – Seção de Tráfego de Carga (ceimbe-12).



Carta de Serviços

Como:

1. Emitir mensagem para o CeIMBe solicitando a cotação do tráfego de carga, contendo descrição da carga(dimensões do volume, peso, valor, tipo de carga) e destino do material;
2. Após receber a mensagem com a cotação do frete e cumprir os procedimentos previstos na mesma, entregar o material na seção de Tráfego de Carga deste Centro; e
3. O material será enviado e será encaminhada mensagem para a OM de destino, solicitando que a mesma acuse o recebimento do material. Caso o destino do material não seja uma OM, a OMAp será responsável por acompanhar junto ao destinatário do material, se o mesmo foi recebido.

Documentos necessários: Mensagem de solicitação.

Prazo: normal – 72 horas após o recolhimento pela empresa contratada; urgente – 24 horas após o recolhimento pela empresa contratada.

Importante: O material a ser enviado deverá ser entregue pela OMAp devidamente embalado.



DIVISÃO DE FINANÇAS - 20

1. PROCESSAMENTO DE NOTAS DE EMPENHO

Momento: Quando a Divisão de Obtenção encaminhar PFMS de OMAP para a Divisão de Finanças fim adquirir materiais ou contratar serviços que não seja no SAbM.

Onde dar entrada: Divisão de Finanças – Subseção de Protocolo (ceimbe-216).

Como:

1. Após entrada na Subseção de Protocolo, a PFMS será encaminhada para Subseção Operador de SIAFI – EMPENHO (ceimbe-2111/ ceimbe-2113), a qual verificará se a célula de crédito informada na PFMS está disponível e adequada ao tipo de despesa que a OMAP deseja realizar, caso negativo, a PFMS será devolvida à Divisão de Obtenção via Subseção de Protocolo;
2. Estando a célula de crédito disponível e adequada à despesa, será confeccionada a Nota de Empenho, que tramitará para assinatura do Agente Financeiro, Agente Fiscal e Ordenador de Despesas, nesta ordem; e
3. A OMAp deverá contactar a Divisão de Execução Financeira (ceimbe-20) deste Centro para retirar a Nota de Empenho, que deverá estar disponível em até 05 dias úteis (NNN 40-01D, item 4.5.1).

Documentos necessários: PFMS (NNN 40-01D, item 4.3).

Prazo: 05 dias úteis (NNN 40-01D, item 4.5.1).

2. PAGAMENTO A FORNECEDORES

Momento: Quando a OMAp tiver recebido o material ou o serviço contratado, esta encaminhará o Título de Crédito para Divisão de Execução Financeira (ceimbe-20) para que seja efetuado o pagamento ao fornecedor contratado.

Onde dar entrada: Divisão de Finanças – Subseção de Protocolo (ceimbe-216).

Como:

1. O Título de Crédito deverá dar entrada na Subseção de Protocolo, a qual verificará a regularidade do fornecedor, por meio de consultas de suas certidões (Tributos Federais, FGTS e INSS), bem como do próprio Título de Crédito, tais como prazo de



Carta de Serviços

- validade, ausência de rasuras, descrição idêntica a da Nota de Empenho, etc. Caso haja irregularidades, o Título de Crédito será devolvido à OMAP para regularização;
2. Não havendo irregularidades, o Título de Crédito será encaminhado para Subseção Operador de SIAFI – PAGAMENTO (ceimbe-2112/ ceimbe-2114), o qual fará a liquidação e solicitação dos recursos financeiros à Diretoria de Finanças da Marinha – DFM, e, após o repasse dos recursos, efetuará a Ordem Bancária, que tramitará para assinatura do Agente Financeiro, Agente Fiscal e Ordenador de Despesas; e
 3. Após a assinatura da Ordem Bancária por todos os Agentes Responsáveis, esta será encaminhada para a Agência do Banco do Brasil, pelo militar escalado para serviços externos à OM, para que aquele banco efetivamente realize os pagamentos ordenados por este Centro de Intendência.

Documentos necessários: Título de Crédito (NNN 40-01D, item 4.11.3).

Prazo: Até 04 dias úteis (NNN 40-01D, item 4.11.4).

3. REQUISIÇÃO DE TRANSPORTE

Momento: Quando a OMAp tiver necessidade de enviar militares ou servidores civis de sua tripulação para alguma missão em que se fizer necessária a contratação de alguma modalidade de transporte (rodoviária, aérea ou aquaviária), bem como numa eventual necessidade de evacuação médico-hospitalar, este Centro de Intendência será o responsável pela emissão dos bilhetes de transportes junto a empresa licitada.

Onde dar entrada: Divisão de Finanças – Subseção de Requisição de Transporte (CeIMBe-214).

Como:

1. A OMAP deverá solicitar a requisição de transporte por meio de Mensagem ao Comando do 4º Distrito Naval (Com4ºDN) com informação para este Centro de Intendência com antecedência mínima de 10 dias à data da viagem;
2. Havendo autorização do Com4ºDN, que também a fará por meio de mensagem, a Subseção de Requisição de Transporte repassará a solicitação à empresa licitada que deverá atendê-la prontamente; e
3. Após o recebimento dos localizadores das passagens emitidas pela empresa licitada, a Subseção de Requisição de Transporte enviará E-mail para a OM origem da mensagem na da intranet do CeIMBe, Link <Informações> em até 03 dias antes da data da viagem.

Documentos necessários: Mensagem ao Com4ºDN com informação ao Centro de Intendência da Marinha em Belém (NNN 40-04A, item 2.4.).

Prazo: Até 10 dias após a solicitação da OMAP (NNN 40-04A, item 2.4.1).



DIVISÃO DE OBTENÇÃO - 30

1. PROCESSAMENTO DE PFMS

Momento: Quando a OMAp necessitar adquirir itens de materiais ou contratar serviços não disponíveis no SabM.

Onde dar entrada: Divisão de Obtenção – Seção de Processamento de PFMS (ceimbe-31).

Como:

1. Após identificar a necessidade, a OMAp deve elaborar o PFMS, conforme item 3.8 da NNN 40-01D, bem como, o modelo com instruções de preenchimento da referida Norma (Anexo C);
2. Dar entrada no PFMS na Seção de Processamento de PFMS (ceimbe-31) da Divisão de Obtenção deste Centro, onde o documento sofrerá uma análise quanto a sua legalidade e posteriormente será encaminhado a Divisão de Execução Financeira (ceimbe-20) para emissão de Nota de Empenho. Caso apresente alguma ilegalidade ou irregularidade, o PFMS será restituído à OMAp por meio de Comunicação Padronizada (CP), informando a discrepância, a qual deverá ser corrigida para nova tramitação do documento. Procedimento previsto no item 4.3.3.5 da NNN 40- 01D; e
3. A OMAp deverá contactar a Divisão de Execução Financeira (ceimbe-20) deste Centro para retirar a Nota de Empenho originada pela tramitação do PFMS regular e envio ao Fornecedor ou Contratado.

Documentos necessários: PFMS.

Prazo: normal – 2 dias úteis; urgente – mesmo dia.

2. PUBLICAÇÕES DE MATÉRIAS NA IMPRENSA NACIONAL E EM JORNAIS REGIONAIS

Momento: Quando a OMAp necessitar publicar matérias de interesse público em geral, em conformidade ao princípio da PUBLICIDADE.

Onde dar entrada: Divisão de Obtenção – Seção de Publicações (ceimbe-32).



Carta de Serviços

Como:

1. O conteúdo (textos) das matérias a serem publicadas deverão ser enviadas pelas OMAp em meio físico, por meio de Comunicação Padronizada (CP) e eletronicamente para caixa postal CeIMBe-32 com cópia para o CeIMBe-30 indicando o meio de imprensa que matéria deverá ser publicada;
2. Os textos em sua íntegra serão formatados na Seção de Publicações (ceimbe-32), conforme pré-requisitos/padrões estabelecidos pelos Órgãos de Imprensa (Imprensa Nacional – IN e Empresa Brasileira de Comunicações – EBC);
3. Após a formatação, a Seção de Publicações (ceimbe-32) encaminhará para os Órgãos de Imprensa, via ceimbe-30, a íntegra dos textos formatados, onde serão publicados no Diário Oficial da União – D.O.U, no caso da IN ; e nos Jornais Regionais, no caso da EBC; e
4. Os extratos das publicações serão encaminhados às OMAp, por meio de Comunicação Padronizada (CP), informando o dia e o meio de imprensa ao qual a matéria foi publicada.

Documentos necessários: CP contendo o texto para publicação.

Prazo: 2 dias úteis.

3. LICITAÇÕES PARA REGISTRO DE PREÇOS

Momento: Para aquisições futuras de itens de materiais não disponíveis no SAbM ou futuras contratações de serviços, bem como, necessidades de aquisições parceladas e ainda as aquisições ou contratações de quantitativos imprevisíveis ao longo de um determinado período.

Onde dar entrada: Divisão de Obtenção – Seção de Licitações e Acordos Administrativos (CeIMBe-33).

Como:

1. Após identificar a necessidade, a OMAp deverá elaborar o Termo de Referência (TR) /Projeto Básico (PB) para aquisições ou contratações peculiares da própria OMAp ou elaborar a sua Relação de Necessidades nos casos em que a demanda dos itens e serviços forem comuns a todas as OM da área de Belém subordinadas ao Com4ºDN. Nesta hipótese, o (ceimbe-30) confeccionará um único TR que atenderá as OMAp. Anualmente, o CeIMBe disponibiliza em sua página da intranet um Calendário de Licitações que visa auxiliar o planejamento das aquisições e contratações das OMAp.
2. Dar entrada no TR/PB ou Relação de Necessidades na Seção de Licitações e Acordos Administrativos (ceimbe-33) da Divisão de Obtenção deste Centro, solicitando o início



Carta de Serviços

do processo licitatório, conforme prevê o item 5 da NNN 40-01D. Os modelos atualizados de TR/PB e Relação de Necessidades poderão ser obtidos na página da intranet deste Centro, Link <Obtenção> Modelos;

3. Os TR/PB ou Relação de Necessidades referentes aos objetos a serem licitados serão analisados, conforme os requisitos legais do Estatuto de Licitações e Leis correlatas, pela Seção de Licitações e Acordos Administrativos (ceimbe-33) da Divisão de Obtenção do CeIMBe e servirão como base para montagem dos Editais de Licitação, juntamente com os documentos decorrentes. Os processos licitatórios serão encaminhados à CJU para análise jurídica a ser realizada em um prazo mínimo de 15 dias;
4. As OMAp deverão acompanhar todas as fases do procedimento licitatório de seu interesse por meio da página da intranet do CeIMBe, Link <Obtenção> Fase Interna e Externa;
5. Após realização do certame (Registro de Preços), o CeIMBe disponibilizará em sua página da intranet, Link <Obtenção> Registro de Preços a relação dos itens e serviços registrados com os dados dos respectivos fornecedores e prestadores de serviços para contato da OMAp e emissão do PFMS, Conforme item 5.5 da NNN 40-01D. Após realização do certame, o CeIMBe enviará MSG às OMAp, informando sobre a homologação dos processos licitatórios (Registro de Preços) com os dados dos respectivos fornecedores e prestadores de serviços registrados para contato da OMAp e emissão do PFMS; e
6. As OMAp deverão comunicar formalmente ao CeIMBe as irregularidades observadas na entrega dos itens ou serviços contratados, conforme prevê o item 5.5.6 da NNN 40-01D.

Documentos necessários: Termo de Referência/Projeto Básico/Relação de Necessidades, no mínimo 3 orçamentos e planilha

4. LICITAÇÕES PARA AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES

Momento: Para aquisições de itens de materiais não disponíveis no SAbM ou contratações de serviços de terceiros, visando suprir necessidades correntes das OMAp.

Onde dar entrada: Divisão de Obtenção – Seção de Licitações e Acordos Administrativos (CeIMBe-33).

Como:

1. Após identificar a necessidade, a OMAp deverá elaborar o Termo de Referência (TR) / Projeto Básico (PB) para aquisições ou contratações peculiares;



Carta de Serviços

2. Dar entrada no TR/PB na Seção de Licitações e Acordos Administrativos (ceimbe-33) da Divisão de Obtenção deste Centro, solicitando o início do processo licitatório, conforme prevê o item 5 da NNN 40-01D. Os modelos atualizados de TR/PB poderão ser obtidos na página da intranet deste Centro, Link <Obtenção> Modelos;
3. Os TR/PB referentes aos objetos a serem licitados serão analisados, conforme os requisitos legais do Estatuto de Licitações e Leis correlatas, pela Seção de Licitações e Acordos Administrativos (ceimbe-33) da Divisão de Obtenção do CeIMBe e servirão como base para montagem dos Editais de Licitação, juntamente com os documentos decorrentes. Os processos licitatórios serão encaminhados à CJU para análise jurídica a ser realizada em um prazo mínimo de 15 dias;
4. As OMAp deverão acompanhar todas as fases do procedimento licitatório de seu interesse por meio da página da intranet do CeIMBe, Link <Obtenção> Fase Interna e Externa;
5. O CeIMBe informará por MSG à OMAp a aprovação jurídica do processo licitatório de seu interesse, a qual também mediante MSG indicará a célula de crédito em que a despesa será empenhada para prosseguimento da Fase Externa do procedimento licitatório. A OMAp poderá acompanhar o andamento do processo licitatório por meio da página da intranet deste Centro, Link <Obtenção> Fase Interna e Externa;
6. Após realização do certame, o CeIMBe enviará MSG às OMAp, informando sobre a homologação dos processos licitatórios de seu interesse com os dados dos respectivos fornecedores e prestadores de serviços para contato da OMAp, emissão do PFMS ou contratação, Conforme item 5.5 da NNN 40-01D;
7. Para contratação, a Seção de Licitações e Acordos Administrativos (ceimbe-33) da Divisão de Obtenção do CeIMBe encaminhará à OMAp o Contrato de fornecimento ou prestação de serviços para aposição da assinatura do seu Representante Legal, o qual deverá restituí-lo o mais breve possível; e
8. As OMAp deverão comunicar formalmente ao CeIMBe as irregularidades observadas na entrega dos itens ou serviços contratados, conforme prevê o item 5.5.6 da NNN 40-01D.

Documentos necessários: Termo de Referência/Projeto Básico, no mínimo 3 orçamentos e planilha orçamentária.

Prazo: mínimo 45 dias.

5. APLICAÇÃO DE SANSÕES ADMINISTRATIVAS

Momento: Por ocasião das irregularidades observadas na entrega dos itens ou serviços contratados.



Carta de Serviços

Onde dar entrada: Divisão de Obtenção – Seção de Licitações e Acordos Administrativos (CeIMBe-33).

Como:

1. As OMAp deverão comunicar formalmente ao CeIMBe as irregularidades observadas na entrega dos itens ou serviços contratados, conforme prevê o item 5.5.6 da NNN 40-01D. A comunicação dar-se-á por meio de MSG, conforme capítulo 9 da SGM 201 e modelo de discrepância de pedidos de materiais previsto no Anexo "O" da referida Norma. Tal procedimento é recomendado para irregularidades no fornecimento de itens oriundos de Registros de Preços. Poderão ainda comunicar tais discrepâncias por meio de Relatório de Fiscal do Contrato, conforme modelo constante na página da intranet do CeIMBe, Link < Modelos> Relatório de Fiscal de Contato, caso em que é recomendado para irregularidades na execução de serviços terceirizados;
2. As notificações e penalidades aos fornecedores e prestadores de serviços serão emitidas pelo CeIMBe e encaminhadas para as OMAp, a fim de manterem o acompanhamento dos processos de sanções administrativas. O CeIMBe consignará os eventuais inadimplementos contratuais no SICAF; e
3. Os inadimplementos contratuais poderão ensejar rescisão unilateral dos acordos firmados com a Administração sem prejuízo das penalidades aplicadas. As OMAp serão informadas por meio de MSG ou Ofícios das eventuais rescisões contratuais para imediata cessação dos serviços contratados.

Documentos necessários: Mensagem, pedido de material com comprovante de envio do fornecedor ou relatório de fiscalização do contrato.

Prazo: notificações – 2 dias úteis, sanções administrativas – conforme andamento do processo de penalidade.



DIVISÃO DE PAGAMENTO - 40

1. PAGAMENTO DE PESSOAL

Momento: Sempre que houver necessidade de implantação de algum benefício ou desconto no bilhete de pagamento de algum militar da ativa da área do Com4ºDN.

Onde dar entrada: Divisão de Pagamento de Pessoal – (ceimbe-40).

Como:

1. A OMAP deverá encaminhar, digitalmente, a Ordem de Serviço (O/S) assinada digitalmente pelo Ordenador de Despesas contendo as alterações de pagamento para o endereço eletrônico *pagto@ceimbe.mar.mil.br* até o dia 10 de cada mês;
2. As O/S são impressas, assinadas e distribuídas, pelo Agente de Pagamento, aos digitadores, que transportarão as informações das O/S para o sistema SISPAG-OC;
3. Finalmente, após o recebimento dos relatórios de diferenças pagas e de pagamentos depositados pela PAPEM, é feita a Relatoria de Pagamento, na qual um Oficial indicado pelas OMAP realizará novamente a conferência do processo bem como a análise das fichas financeiras também selecionadas pelas OMAP; e
4. As discrepâncias constatadas na relatoria são lançadas no processo comprobatório e informadas às OMAP por meio de mensagens de controle interno.

Documentos necessários: Ordem de Serviço – O/S (NNN 40-13, item 3.1).

Prazo: Até o dia 10 de cada mês (NNN 40-13, item 3.9).

2. COPIMED

Momento: Adiantamento de numerário para situações de caráter inopinado em que não houver tempo hábil para implantação do benefício em folha de pagamento.

Onde dar entrada: Seção de Pagamento de Pessoal – Subseção de COPIMED (ceimbe-44).

Como:

1. As OMAp deverão solicitar o adiantamento por COPIMED por meio de mensagem diretamente para este Centro de Intendência, que, caso a solicitação esteja dentro das



Carta de Serviços

possibilidades elencadas no anexo "C" da SGM 301 (3º Rev.), realizará a solicitação de numerário a PAPEM também por meio de mensagem;

2. Tão logo haja o provisionamento do numerário, a Subseção de COPIMED providenciará a confecção do cheque e o tramitará para conferência do Agente Fiscal e assinatura do Ordenador de Despesas; e
3. A Subseção de COPIMED comunicará a OMAp a prontificação do cheque, que, por sua vez, deverá encaminhar o militar a este Centro de Intendência para sua retirada. Caso estejam envolvidos mais de 05 militares de uma mesma OMAp numa mesma situação de solicitação de COPIMED, a OMAp deverá indicar um responsável pelo cheque, devendo este restituir à Subseção de COPIMED uma relação assinada por todos os militares que fizerem jus ao adiantamento. A relação será disponibilizada juntamente com o cheque.

Documentos necessários: Mensagem ao Centro de Intendência da Marinha em Belém (NNN 40-13, item 5.4).

Prazo: Até 10 dias após a solicitação da OMAp (NNN 40-04A, item 5.5).



FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

❖ OUVIDORIA

O objetivo da Ouvidoria é promover a defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos, no incentivo ao exercício da cidadania, no controle social da Administração Pública e no aperfeiçoamento das OM apoiadas, oferecendo um canal de comunicação à sociedade para que sejam apresentadas críticas, sugestões, reclamações, elogios e dúvidas, bem como atuar de forma proativa na detecção de falhas ou eventuais fraudes.

Canais de Atendimento ao Público disponibilizados pela Ouvidoria:

- Por email: ceimbe-02/citbel/Mar@Mar
- Por telefone: **(91) 3216-4511** ou Retelma: **8411-4511**

❖ FALE CONOSCO

Qualquer pessoa pode contatar o "Fale Conosco" do CeIMBe, por meio de acesso à nossa página na intranet <http://www.ceimbe.mb>. Ao clicar em "Fale Conosco" o usuário poderá encaminhar reclamações, sugestões, dúvidas e elogios. O contato poderá também através de email: ceimbe-faleconosco/citbel/Mar ou ceimbe.faleconosco@marinha.mil.br.

❖ CONSULTA AO PESSOAL

Pessoalmente na sede do CeIMBe, de 2ª a 6ª feira, em dias de rotina normal, no horário das 08h às 11h e 13h15 às 16h.

❖ SITE DA INTRANET

O sítio na intranet do CeIMBe <http://www.ceimbe.mb> contém informações e serviços de interesse dos usuários como:

- a) Mural de avisos;



Carta de Serviços

- b) Consulta a legislações;
- c) Acesso aos diversos sistemas corporativos;
- d) Consulta a Atas de Registro de Preços (ARP);
- e) Calendário de Licitações;
- f) Contratos vigentes;
- g) Modelos de Termos de Referência;
- h) Consulta a planilha de Requisições de Transportes Autorizadas;
- i) Consulta as Relações de materiais do SabM disponíveis no CeIMBe;
- j) Relação de diversas consultas técnicas realizadas por este Centro; e
- k) Rotina de fornecimento de produtos

❖ PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Onde o usuário avalia o atendimento bem como apresenta reclamações ou sugestões para o seu aperfeiçoamento, visando à melhoria contínua.

A Pesquisa é realizada uma vez ao ano por meio de um questionário que é encaminhado por ofício às OMAp. Após o recebimento do questionário respondido, os dados coletados são avaliados quanto aos índices de satisfação dos usuários no que se referem ao tempo de espera, cordialidade, satisfação quanto à solução do problema, conhecimento técnico e conforto e limpeza das instalações.

❖ AVALIAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

O usuário dos serviços do CeIMBe pode avaliar o atendimento bem como apresentar reclamações, sugestões ou dúvidas, das seguintes formas:

- a) Caixas de sugestões disponibilizadas nas instalações do CeIMBe em locais de grande circulação de usuários;
- b) Preenchimento de questionário de avaliação na divisão que forneceu o material ou prestou o serviço; e
- c) Questionário de avaliação encaminhado para as OMAp.



Carta de Serviços

❖ ANÁLISE E CRÍTICA DAS INFORMAÇÕES

Os dados coletados pelas reclamações, sugestões ou dúvidas auxiliam na elaboração dos índices de satisfação dos usuários no que se referem ao tempo de espera, cordialidade, satisfação quanto à solução do problema e conhecimento técnico dos responsáveis pelos serviços e são analisados mensalmente durante a reunião do Conselho de Gestão para que juntos possamos chegar a soluções inovadoras com foco no melhor serviço a ser prestado aos nossos clientes.



**PROATIVIDADE PARA PROVER
NO PORTAL DA AMAZÔNIA!**